



## Comment Alice traite ses clients

Par Rudy, le 10/07/2010 à 15:22

Bonjour,

Je M'appelle Rudy , et je tiens à faire part de mon expérience concernant le fournisseur d'accès internet Alice :

Pour commencer un vendeur s'est présenté chez moi en m'annonçant quela capacité de ma ligne était augmentée. Je l'ai alors écouté. Il a fini par me dire quAlice était le seul à pouvoir faire que j'en profite.

J'étais décidé à changer d'opérateur mais j'étais intéressé par l'offre à 19€90. Il m'a répondu qu'il lui était impossible de me vendre celle-ci, mais que je pourrais en profiter plus tard en appelant le service client.

Arrive le matériel , et après l'installation , j'ai eu la surprise de constater , que mon débit était le me que chez mon ancien opérateur.

J'ai tenté une réclamation par téléphonne qui n'a conduit qu'à l'obtention d'une adresse postale. J'ai donc écrit afin de demander un geste commercial.

J'ai reçu une belle lettre hors sujet , frisant l'autisme.

Je décide tout de même de rester et d'appeller le service client pour obtenir l'abonnement à 19€90. L'opératrice m'a répondu :

**CETTE OFFRE EST DISPONIBLE UNIQUEMENT POUR LES NOUVEAUX CLIENTS .**

Donc pour finir j'ajouterai un postscriptum :

Quand le vendeur (et plus tard une autre commerciale) il ne s'est pas présenté comme venant de chez Alice et je ne suis pas sûr qu'il m'aie montré sa carte (Je l'ai vérifié au contact de l'autre commerciale).

Hors ce type de démarchage est interdit

C'est pour cela qu'ils nous appellent par téléphone afin que nous témoignons , grâce à un enregistrement , de la légalité de la démarche du vendeur.

Généralement , nous répondons OUI , car nous pensons que ce n'est pas important ou parce que nous avons vu défiler tellement de documents au logo de l'entreprise .